



**CONSEJO DE  
LA UNIÓN EUROPEA**

**Bruselas, 2 de diciembre de 2010**

**16319/1/10  
REV 1 (es)**

**SOC 759  
COMPET 365  
MI 454  
CONSOM 105**

**NOTA DE TRANSMISIÓN**

---

Remitente: Secretaría General  
Destinatario: Comité de Representantes Permanentes (1.ª parte)/Consejo (EPSCO)  
Asunto: Un marco europeo voluntario de calidad de los servicios sociales

---

Adjunto se remite a las Delegaciones el documento que se cita arriba, adoptado por el Comité de Protección Social en su reunión del 6 de octubre de 2010

---



## UN MARCO EUROPEO VOLUNTARIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

### 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este marco europeo voluntario de calidad es llegar a una idea común de la calidad de los servicios sociales en el seno de la UE, mediante la identificación de unos principios de calidad que han de cumplir dichos servicios. Asimismo, a través de la propuesta de una serie de directrices metodológicas, el marco de calidad ayudará también a las autoridades públicas encargadas de organizar y financiar los servicios sociales a desarrollar, al nivel adecuado, herramientas específicas para definir, medir y evaluar la calidad de los servicios sociales. Servirá, por tanto, de referencia para definir, garantizar, evaluar y mejorar la calidad de dichos servicios.

La aplicación de este marco de calidad tiene carácter voluntario. Dicho marco refleja el consenso alcanzado en el Comité de Protección Social a raíz de las Conclusiones del Consejo de 8 de junio de 2009<sup>1</sup>, en las que se invitaba a los Estados miembros y a la Comisión Europea a continuar los trabajos en el seno del Comité de Protección Social para establecer un marco voluntario de calidad de los servicios sociales.

Se trata de un marco lo suficientemente flexible como para ser aplicado en el contexto local, regional y nacional de todos los Estados miembros y en relación con diversos servicios sociales. Pretende ser compatible y complementario con los planteamientos nacionales sobre la calidad vigentes en el sector.

En opinión del Comité de Protección Social, las autoridades públicas que se adhieran a los principios de calidad identificados en este marco voluntario y realicen el seguimiento de su cumplimiento, en particular utilizando los criterios de calidad propuestos, podrán

mejorar enormemente su capacidad para organizar y proporcionar servicios sociales de gran calidad.

Puesto que la mayoría de los servicios sociales dependen en buena medida de la financiación pública<sup>2</sup>, el consenso sobre la calidad de los servicios sociales en un contexto como el actual, en el que las autoridades públicas de los Estados miembros están expuestas a crecientes restricciones financieras, ayudará a los responsables de las políticas a dar prioridad a las inversiones que promuevan el desarrollo continuo tanto de la calidad como de la rentabilidad de la prestación de los servicios sociales.

El desarrollo de este marco responderá también al creciente interés entre las autoridades públicas, los proveedores de servicios, los interlocutores sociales, los usuarios y otras partes interesadas en el debate sobre la calidad de los servicios sociales. Este interés está directamente relacionado con los procesos de reforma iniciados en las últimas décadas por los Estados miembros en este ámbito y, en particular, con la creciente externalización de la prestación de servicios sociales a diversos agentes. Todo ello hace necesario que las autoridades públicas definan mejor los servicios que están en juego y los requisitos de calidad esperados, y requiere una mayor responsabilización en materia de gasto público.

Definir mejor la calidad de los servicios sociales responde también a la necesidad de satisfacer una demanda de servicios sociales que cada vez es más compleja y diversa, así como a la necesidad de proteger a los usuarios de servicios sociales que son más vulnerables y mejorar los resultados de dichos servicios sociales de cara a los usuarios y otras partes interesadas. El deseo de los usuarios de ejercer un mayor control sobre sus propias vidas y sobre los servicios de los que se benefician crece cada vez más.

Además, al estar la calidad del servicio muy relacionada con las capacidades y las condiciones laborales de los trabajadores del sector<sup>3</sup>, el debate sobre la calidad de los

---

<sup>1</sup> Véanse las Conclusiones del Consejo sobre los servicios sociales como instrumento para la inclusión activa, la consolidación de la cohesión social y un ámbito de oportunidades de empleo, de 8 de junio de 2009.

<sup>2</sup> Véase el documento «Biennial report on social services of general interest» (informe bienal sobre servicios sociales de interés general), SEC(2008) 2179 final, de 2 de julio de 2008, punto 2.2.1.

<sup>3</sup> Además de los trabajadores de entidades públicas y privadas proveedoras de servicios (en el caso de las privadas, se incluyen las entidades tanto con ánimo de lucro como sin ánimo de lucro), algunos voluntarios (es decir, personal no remunerado que, en general, contribuye a la prestación del servicio) y cuidadores informales (es decir, personas que proporcionan cuidados no remunerados a un miembro de la familia, amigo o socio enfermo, frágil o discapacitado, fuera de un marco profesional o formal) participan

servicios sociales puede ayudar a identificar dichas capacidades, así como las necesidades en materia de formación y las mejoras en el entorno de trabajo, contribuyendo de este modo a seguir desarrollando el sector de los «empleos blancos»<sup>4</sup>.

Por último, la prestación transfronteriza de servicios sociales, en la actualidad muy limitada pero con expectativas de crecimiento, en particular en el ámbito de los cuidados de larga duración, requerirá un mayor nivel de comparabilidad y transparencia de los servicios, así como nuevas formas de protección tanto de los usuarios como de los trabajadores.

Este marco europeo voluntario de calidad se ha inspirado en diversas iniciativas relacionadas con la calidad de los servicios sociales: i) los marcos y herramientas creados por las autoridades públicas en los Estados miembros; ii) las iniciativas puestas en marcha por las partes interesadas de la UE; iii) la iniciativa sobre la inclusión activa<sup>5</sup>; iv) los resultados de ocho proyectos financiados por Progress sobre la calidad de los servicios sociales; y v) el documento de posición publicado en noviembre de 2007 por el Grupo de Alto Nivel en materia de Discapacidad en el que se orienta sobre el modo de promover los servicios sociales de calidad, abordando, para ello, las necesidades particulares de las personas con discapacidad.

Por otro lado, a la hora de elaborar este marco, los expertos designados por los Estados miembros han aprovechado la experiencia de diversas partes interesadas (interlocutores sociales que operan en el sector, organizaciones de la sociedad civil que representan y defienden los intereses de usuarios y proveedores de servicios sociales, así como organizaciones paneur

---

en este sector. Si bien estas tres categorías de personas activas en el sector de los servicios sociales no pueden mezclarse, todas ellas contribuyen de diversas formas a la prestación de servicios sociales de alta calidad.

<sup>4</sup> Conviene señalar que los servicios sociales representan un porcentaje significativo del empleo y constituyen una importante fuente de creación de trabajo en la UE. El porcentaje de empleo en servicios sanitarios y sociales aumentó del 8,7 % al 10 % entre 2000 y 2009, lo que significa que, en dicho período, se crearon cerca de 4,2 millones de puestos de trabajo en el sector de los servicios sanitarios y sociales (datos de Eurostat analizados por la Comisión Europea para la elaboración del segundo informe bienal sobre servicios sociales de interés general, análisis que se basa en datos que abarcan, de manera consolidada, tanto los servicios sanitarios como los sociales, ya que la información sobre los diferentes subsectores es escasa).

<sup>5</sup> Véanse la Recomendación 2008/867/CE de la Comisión, de 3 de octubre de 2008, sobre la inclusión activa de las personas excluidas del mercado laboral, publicada en el DO L 307 de 18.11.2008, p. 11; las Conclusiones del Consejo sobre principios comunes de inclusión activa en favor de una lucha más eficaz contra la pobreza, de 17 de diciembre de 2008; y la Resolución del Parlamento Europeo, de 6 de mayo de 2009, sobre la inclusión activa de las personas excluidas del mercado laboral [2008/2335(INI)].

El presente documento consta de tres partes: i) una introducción al concepto de servicio social (**capítulo 2**); ii) un conjunto de principios de calidad que abarcan varios aspectos de la prestación del servicio (**capítulo 3**); y iii) elementos para establecer una metodología de desarrollo de herramientas de calidad (**capítulo 4**).

## 2. EL CONCEPTO DE SERVICIO SOCIAL

En los documentos de la UE no hay una definición general de «servicios sociales». Sin embargo, en la Comunicación de la Comisión sobre servicios sociales de interés general de abril de 2006<sup>6</sup> se ofrece la definición siguiente:

Los servicios sociales pueden incluirse en uno de los dos grandes grupos siguientes:

- Los sistemas legales y los sistemas complementarios de protección social, en sus diversas formas de organización (mutualidades o profesionales), que cubren los riesgos fundamentales de la vida, como los relacionados con la salud, la vejez, los accidentes laborales, el desempleo, la jubilación o la discapacidad.
- Los demás servicios esenciales prestados directamente a la persona. Estos servicios ejercen una función de prevención y de cohesión social, y aportan una ayuda personalizada para facilitar la inclusión de las personas en la sociedad y garantizar la realización de sus derechos fundamentales. Incluyen, en primer lugar, la ayuda a las personas para afrontar retos inmediatos de la vida o crisis (endeudamiento, desempleo, toxicomanía o ruptura familiar). En segundo lugar, abarcan las actividades destinadas a asegurar que las personas en cuestión posean las competencias necesarias para su inserción completa en la sociedad (rehabilitación o formación lingüística para inmigrantes) y, en particular, en el mercado laboral (formación o reinserción profesional). Estos servicios completan y sostienen el papel de las familias en los cuidados destinados, en particular, a los más jóvenes y a los mayores. En tercer lugar, forman parte de estos servicios las actividades destinadas a garantizar la inclusión de las personas con necesidades a largo plazo debidas a una discapacidad o a un problema de salud. En cuarto lugar, también se incluye la vivienda social, que permite un acceso a la vivienda a las personas con escasos ingresos.

---

<sup>6</sup> «Aplicación del programa comunitario de Lisboa: Servicios sociales de interés general en la Unión Europea», COM(2006) 177 final.

El marco europeo voluntario de calidad se refiere, en particular, a los servicios esenciales prestados directamente a la persona. Es muy frecuente que las autoridades públicas de los Estados miembros consideren que estos servicios, integrados en los sistemas de bienestar social de los Estados miembros, son de interés general y que estén sujetos a requisitos específicos de servicio público. Algunos ejemplos de servicios sociales son la asistencia social, los cuidados de larga duración, el cuidado de niños, los servicios de empleo y formación, la asistencia personal y la vivienda social.

Si bien el alcance y la organización varían significativamente de uno a otro, en función de las particularidades históricas, geográficas, sociales y culturales, estos servicios sociales son esenciales para el cumplimiento de objetivos básicos de la UE, como la cohesión social, económica y territorial, la inclusión social, el nivel elevado de empleo y el crecimiento económico. Se trata de instrumentos clave para salvaguardar los derechos humanos fundamentales y la dignidad humana y contribuyen a garantizar la igualdad de oportunidades para todos, mejorando así la capacidad de las personas para participar plenamente en la sociedad. La información disponible pone de manifiesto que los servicios sociales desempeñan un papel esencial en la lucha contra la pobreza y la exclusión social<sup>7</sup>.

Los proveedores de servicios sociales sin ánimo de lucro constituyen un valor para este sector, ya que reflejan la capacidad de los ciudadanos y contribuyen a la inclusión y la cohesión sociales de las comunidades locales.

La Comisión, en su Comunicación de noviembre de 2007 sobre servicios de interés general y servicios sociales de interés general<sup>8</sup>, estableció una serie de objetivos y principios de organización en relación con los servicios sociales (véase el cuadro que figura a continuación).

---

<sup>7</sup> Véase el documento «How Social Services Help Mobilising the Workforce and Strengthening Social Cohesion. Background information» (Cómo contribuyen los servicios sociales a movilizar a los trabajadores y consolidar la cohesión social. Antecedentes), presentado en la Conferencia Ministerial «Social Services – A Tool for Mobilising the Workforce and Strengthening Social Cohesion» (Los servicios sociales: una herramienta para movilizar a los trabajadores y consolidar la cohesión social), organizada por la Presidencia Checa de la UE, Praga, 22 y 23 de abril de 2009.

<sup>8</sup> «Servicios de interés general, incluidos los sociales: un nuevo compromiso europeo», COM(2007) 725 final.

### ***Objetivos y principios de organización de los servicios sociales***

Generalmente se entiende que los servicios sociales cumplen algunos objetivos específicos:

- son servicios orientados a las personas, diseñados para responder a necesidades humanas vitales, en especial las necesidades de los usuarios en situación vulnerable;
- ofrecen protección contra riesgos generales y específicos de la vida y ayudan frente a las dificultades o crisis personales;
- asimismo, se prestan a familias en un contexto de modelos familiares cambiantes, apoyan su papel en el cuidado de los miembros de la familia de todas las edades, así como de
- son instrumentos clave para la salvag
- desempeñan un papel de prevención y cohesión social, que va destinado a la población en su conjunto, independientemente de sus medios económicos;
- contribuyen a la no discriminación, la igualdad entre hombres y mujeres, la protección de la salud humana, la mejora de las condiciones de vida y la calidad de vida y a garantizar la igualdad de oportunidades para todos, mejorando así la capacidad de los individuos para una plena participación en la sociedad.

Estos objetivos se reflejan en la forma de organización, prestación y financiación de los servicios:

- para poder abordar las variadas necesidades de la gente como individuos, los servicios sociales deben ser de amplia cobertura y personalizados, concebidos y prestados de manera integrada;

- con frecuencia entrañan una relación personal entre el beneficiario y el proveedor de servicios;
- la definición y el suministro de un servicio deben tener en cuenta la diversidad de usuarios a los que va dirigido;
- en respuesta a las necesidades de los usuarios vulnerables, los servicios sociales se caracterizan generalmente por una relación asimétrica entre proveedores y beneficiarios, que es diferente de una relación comercial proveedor/consumidor;
- como estos servicios están enraizados en tradiciones culturales (locales), se eligen soluciones adaptadas que se atengan a las particularidades de la situación local, garanticen la proximidad entre el proveedor de servicios y el usuario y la igualdad de acceso en todo el territorio;
- los proveedores de servicios con frecuencia necesitan una amplia autonomía para abordar la variedad y la evolución de las necesidades sociales;
- estos servicios generalmente se rigen por el principio de solidaridad y dependen en gran medida de la financiación pública, para garantizar la igualdad de acceso, independiente del patrimonio económico o de los ingresos;
- en el suministro de los servicios sociales frecuentemente desempeñan un papel importante proveedores sin fines lucrativos y trabajadores voluntarios, que con ello expresan su espíritu de ciudadanía y contribuyen a la inclusión social, la cohesión social de las comunidades locales y la solidaridad entre generaciones.

### **3. PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

En este capítulo se presentan principios de calidad generales para la prestación de servicios sociales (**punto 3.1**), así como principios de calidad relativos a los siguientes aspectos de la prestación del servicio: i) la relación entre los proveedores de servicios y los usuarios (**punto 3.2**); ii) la relación entre los proveedores de servicios, las autoridades públicas y otras partes interesadas (**punto 3.3**); y iii) el capital humano y físico

**(punto 3.4).** En relación con cada uno de los principios de calidad relativos a los diferentes aspectos de la prestación del servicio se han establecido criterios operativos que puede

Estos principios de calidad expresan valores comúnmente compartidos y tienen por objeto llegar a una idea común de la calidad de los servicios sociales, así como facilitar el intercambio de experiencias y buenas prácticas. Se dirigen a autoridades públicas responsables del desarrollo, la organización, la financiación y la prestación de servicios sociales, a menudo a nivel regional o local. Se dirigen también a los proveedores de servicios, en la medida en que afectan al suministro de los servicios sociales, y a los usuarios, ya que constituyen para ellos una importante fuente de información sobre la calidad que pueden esperar de los servicios sociales. Estos principios también afectan directamente a los trabajadores y empleadores del sector.

### **3.1. Principios de calidad generales para la prestación de servicios sociales**

- **Disponibilidad:** Debe ofrecerse acceso a una amplia gama de servicios sociales, de manera que los usuarios encuentren una respuesta adecuada a sus necesidades y, cuando sea posible, tengan libertad para elegir entre los diferentes servicios dentro de la comunidad local, en el lugar que resulte más ventajoso para los usuarios y, cuando proceda, para sus familias.
- **Accesibilidad:** Las personas que necesiten recurrir a los servicios sociales tienen que poder hacerlo fácilmente. Todos los usuarios deben poder acceder a información y asesoramiento imparcial sobre los distintos servicios y proveedores disponibles. Debe garantizarse el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico en el que se presta el servicio, al transporte adecuado desde y hacia el lugar de prestación, así como a la información y la comunicación (incluidas las tecnologías de la información y la comunicación).
- **Asequibilidad:** Los servicios sociales deben prestarse a todas las personas que los necesiten (acceso universal), bien con carácter gratuito, bien a un precio asequible para la persona en cuestión.
- **Personalización:** Los servicios sociales deben abordar de manera flexible y oportuna las cambiantes necesidades de cada persona, a fin de mejorar su calidad de vida y garantizar la igualdad de oportunidades. Deben tener en cuenta el entorno físico, intelectual y social de los usuarios y respetar su especificidad cultural. Asimismo,

deben orientarse hacia las necesidades de los usuarios y, cuando proceda, de los beneficiarios relacionados del servicio prestado.

- **Globalidad:** Los servicios sociales, tanto en su configuración como en su prestación, deben tener un carácter integrado, que refleje las múltiples necesidades, capacidades y preferencias de los usuarios y, cuando proceda, de sus familias y cuidadores y tenga como objetivo la mejora de su bienestar.
- **Continuidad:** Los servicios sociales deben estar organizados de manera que se garantice la continuidad del suministro durante el tiempo que sea necesario y, en concreto, cuando respondan a necesidades de larga duración y de desarrollo, con arreglo a un planteamiento de ciclo de vida que permita a los usuarios beneficiarse de una serie de servicios continuos e ininterrumpidos, desde las primeras intervenciones hasta la ayuda y el seguimiento, sin sufrir el impacto negativo de la interrupción del servicio.
- **Finalidad:** Los servicios sociales deben centrarse fundamentalmente en los beneficios para los usuarios, teniendo en cuenta, cuando proceda, los beneficios para sus familias, sus cuidadores informales y la comunidad local. Debe optimizarse el suministro mediante la realización de evaluaciones periódicas que, entre otras cosas, hagan llegar a la organización las observaciones de los usuarios y otras partes interesadas.

### **3.2. Principios de calidad de las relaciones entre los proveedores de servicios y los usuarios**

- **Respeto de los derechos de los usuarios:** Los proveedores de servicios deben respetar los derechos y libertades fundamentales, como se pone de relieve en los instrumentos nacionales, europeos<sup>9</sup> e internacionales en materia de derechos humanos<sup>10</sup>, así como la dignidad de los usuarios. Asimismo, deben promover y satisfacer los derechos de los usuarios en materia de igualdad de oportunidades, igualdad de trato, libertad de elección, autodeterminación, control sobre sus propias vidas y respeto de su intimidad. Deben prestarse servicios apropiados, sin discriminaciones por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. Deben evitarse y sancionarse adecuadamente la violencia física o psíquica hacia usuarios vulnerables y el abuso económico de estos.

---

<sup>9</sup> Véase la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

<sup>10</sup> Véanse, entre otras, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos del Niño, ambas de Naciones Unidas.

### ***Criterios de calidad***

- ❖ *Proporcionar a los usuarios potenciales y reales de servicios sociales y, cuando proceda, a sus familias, información clara, precisa y accesible, adaptada a las especificidades de cada grupo objetivo, en particular sobre los tipos, la disponibilidad, el alcance y los límites del servicio prestado. La información también debe incluir informes independientes de evaluación y análisis de la calidad.*
  - ❖ *Garantizar el acceso de las personas con discapacidad a instrumentos de información y comunicación adaptados a sus necesidades.*
  - ❖ *Instaurar para los usuarios procedimientos de asesoramiento y reclamación transparentes, accesibles y fáciles de utilizar.*
  - ❖ *Establecer marcos reguladores y mecanismos de control para evitar toda violencia física o psíquica y cualquier abuso económico y garantizar el*
  - ❖ *cumplimiento de las normas de salud y seguridad.*
  
  - ❖ *Impartir a los trabajadores y voluntarios que intervienen en el suministro del servicio formación adecuada para que dispensen los cuidados diarios respetando los derechos y centrándose en la persona, evitando la discriminación y siendo conscientes de las particularidades de los grupos de personas a los que prestan el servicio.*
  - ❖ *Fomentar la inclusión de los usuarios en la comunidad local.*
  - ❖ *Garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos relativos a los usuarios y a los servicios que se les prestan, en el marco de un sistema que, cuando proceda, permita intercambiar información entre diferentes proveedores de servicios implicados, al tiempo que cumple escrupulosamente la legislación en materia de protección de datos.*
- 
- **Participación y responsabilización:** Los proveedores de servicios deben impulsar la participación activa de los usuarios y, cuando proceda, de sus familias o personas de confianza, así como de sus cuidadores informales, en las decisiones relativas a la planificación, el suministro y la evaluación de los servicios. La prestación del servicio debe habilitar a los usuarios para definir sus necesidades personales y ha de estar

orientada a consolidar o mantener sus capacidades, permitiéndoles conservar el máximo control posible sobre sus propias vidas.

***Criterios de calidad***

- ❖ *Garantizar la participación de los usuarios y, cuando proceda, de sus representantes<sup>11</sup>, familias o personas de confianza, así como de sus cuidadores informales, en la planificación, el desarrollo, el suministro, el seguimiento y la evaluación del servicio, proporcionándoles, cuando resulte necesario, los medios adecuados, como puede ser el asesoramiento o la ayuda en la toma de decisiones.*

---

<sup>11</sup> Por ejemplo, los padres en el caso de los menores o quienes ayudan a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

- ❖ *Entrar en contacto con organizaciones que representen a los usuarios e implicarlos en el sistema de toma de decisiones.*
- ❖ *Analizar periódicamente la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.*

### **3.3. Principios de calidad de las relaciones entre los proveedores de servicios, las autoridades públicas, los interlocutores sociales y las partes interesadas**

- **Colaboración:** Para el desarrollo de la prestación de servicios sociales es necesaria la participación activa y la colaboración de todas las partes interesadas tanto del sector público como del privado: entes locales, usuarios de servicios (además de sus familias y cuidadores informales), organizaciones de usuarios, proveedores de servicios y organizaciones que los representan, interlocutores sociales y organizaciones de la sociedad civil que operan en la comunidad local. Esta colaboración es esencial para el establecimiento de unos servicios sociales continuos que respondan a las necesidades locales, para el uso eficaz de los recursos y conocimientos, así como para el logro de la cohesión social.

#### ***Criterios de calidad***

- ❖ *Establecer sinergias entre todas las partes interesadas de la comunidad local, en relación con la elaboración de políticas, la identificación de necesidades, la planificación, el desarrollo, el suministro, el seguimiento y la evaluación de los servicios, de manera que se garantice la continuidad de la prestación del servicio social durante el tiempo que sea necesario, se facilite el acceso de los usuarios a una gama completa de servicios sociales y se garantice que el servicio contribuye a crear una sociedad inclusiva.*
- ❖ *Promover la proximidad entre los usuarios y los servicios que necesiten.*
- ❖ *Apoyar la coordinación entre proveedores de servicios para lograr un suministro exhaustivo e integrado de los servicios sociales.*

- **Buena gobernanza:** El funcionamiento de los servicios sociales ha de ser abierto y transparente, respetar la legislación europea, nacional, regional y local y ser eficaz, efectivo y responsable por lo que se refiere a los resultados organizativos, sociales y financieros del suministro. La prestación de los servicios debe basarse en la coordinación de las autoridades públicas pertinentes, los interlocutores sociales y las partes interesadas en cuanto al diseño, la adecuada financiación (incluido el establecimiento de prioridades dentro del presupuesto disponible) y el suministro del servicio.

### ***Criterios de calidad***

- ❖ *Definir claramente las funciones, las responsabilidades y las interrelaciones entre las partes que intervienen en la planificación, el desarrollo, la financiación, el suministro, la ayuda, el seguimiento y la evaluación del servicio.*
- ❖ *Garantizar procesos periódicos de planificación y análisis y establecer mecanismos de mejora sistemática permanente.*
- ❖ *Recabar periódicamente observaciones de los usuarios, proveedores de fondos y otras partes interesadas, así como de usuarios potenciales que puedan quedar excluidos del servicio, sobre la eficacia y la efectividad de la prestación del servicio.*
- ❖ *Realizar análisis periódicos independientes de los procedimientos, los resultados y el grado de satisfacción de los usuarios y publicar las conclusiones.*
- ❖ *Instaurar para los usuarios procedimientos de asesoramiento y reclamación transparentes, accesibles y fáciles de utilizar.*
- ❖ *Organizar foros participativos con los usuarios de los servicios y sus redes, autoridades públicas, interlocutores sociales, organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas en evaluar la actuación de los proveedores de servicios en el contexto político concreto.*
- ❖

### **3.4. Principios de calidad del capital humano y físico**

**Buenas condiciones de trabajo y entorno de trabajo adecuado / Inversión en capital humano:** La prestación de los servicios sociales debe recaer en trabajadores cualificados

y competentes, que trabajen en condiciones dignas y estables<sup>12</sup>, con una carga de trabajo razonable. Deben respetarse los derechos de los trabajadores, en particular por lo que atañe a los principios de confidencialidad, deontología y autonomía profesional inherentes a las relaciones en materia de servicios sociales. Asimismo, ha de garantizarse a los voluntarios y cuidadores informales la adquisición de los conocimientos adecuados y el apoyo del entorno.

### ***Criterios de calidad***

- ❖ *Garantizar el pleno respeto de los principios del trabajo digno en el sector, como la no discriminación, la protección social, la protección en materia de salud y seguridad, el diálogo social, los salarios dignos y la igualdad de género, en particular el principio de «a igual trabajo, igual salario».*
- ❖ *Identificar las necesidades en materia de cualificaciones y definir los perfiles de carrera.*
- ❖ *Impulsar políticas de contratación y retención que permitan seleccionar a trabajadores cualificados con los conocimientos, capacidades y competencias necesarios.*
- ❖ *Firmar acuerdos de colaboración entre los sistemas educativos y los proveedores de servicios para la realización de prácticas durante los estudios y la instauración de programas de tutoría impartidos por trabajadores experimentados.*
- ❖ *Establecer programas de formación, aprendizaje permanente, tutoría impartida por trabajadores experimentados y certificaciones de competencia para los trabajadores y, cuando proceda, para los voluntarios y los cuidadores informales, en relación con las capacidades profesionales e interpersonales necesarias, la accesibilidad y la tecnología asistencial.*
  
- ❖ *Implicar a los usuarios y a los interlocutores sociales en el desarrollo de programas de formación.*
- ❖ *Promover el diálogo social a todos los niveles, con vistas a animar a los trabajadores y sindicatos a participar activamente en el desarrollo, el*

---

<sup>12</sup> Véanse las Conclusiones del Consejo sobre «Trabajo digno para todos», Bruselas, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006.

*suministro y la evaluación de los servicios, implicando a los voluntarios como resulte oportuno.*

**Infraestructura física adecuada:** Los servicios sociales deben prestarse en el marco de infraestructuras físicas adecuadas, que respeten las normas de salud y seguridad de cara a los usuarios, trabajadores y voluntarios, las normas de accesibilidad según los planteamientos de «Diseño para todos», así como los requisitos ambientales.

#### ***Criterios de calidad***

- ❖ *Velar por que las infraestructuras físicas sean adecuadas y cumplan las normas de salud y seguridad de cara a los usuarios, trabajadores y voluntarios, así como los requisitos ambientales.*
- ❖ *Promover las normas de accesibilidad según los planteamientos de «Diseño para todos».*
- ❖ *Garantizar que todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidad, puedan acceder fácilmente a las infraestructuras físicas en las que tiene lugar la prestación del servicio, así como a los medios de transporte adecuados hacia y desde dicho lugar.*

#### **4. ELEMENTOS PARA UNA METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

El objetivo del presente capítulo es proporcionar elementos metodológicos que puedan utilizar las autoridades públicas y demás partes que intervienen en el sector de los servicios sociales de los Estados miembros para desarrollar, al nivel adecuado, herramientas de calidad (normas, indicadores, criterios operativos, etc.) para definir, medir y evaluar la calidad de los servicios sociales. Estas herramientas de calidad pueden, en particular, ayudar a cumplir los principios de calidad establecidos en el apartado anterior.

Si bien estos elementos metodológicos pueden ser útiles para las autoridades públicas y demás partes que intervienen en el sector de los servicios sociales en los Estados miembros, estos tendrán que desarrollar y emplear básicamente las herramientas de calidad, en consonancia con sus necesidades

Los elementos metodológicos se basan sobre todo en la reflexión sobre indicadores y estadísticas que tuvo lugar en el marco del método abierto de coordinación (MAC)<sup>13</sup>. En consonancia con el planteamiento utilizado en ese contexto<sup>14</sup>, se destacan los siguientes criterios metodológicos:

- Una herramienta de calidad debe capturar la esencia del objetivo del servicio y ofrecer una interpretación normativa clara y aceptada.
- Una herramienta de calidad ha de ser sólida y estar validada desde un punto de vista estadístico.
- Una herramienta de calidad debe proporcionar un nivel suficiente de comparabilidad entre países y, en la medida de lo posible, utilizarse con definiciones y normas de recogida de datos aplicadas a nivel internacional.
- Una herramienta de calidad debe crearse a partir de datos subyacentes disponibles, ser oportuna y susceptible de revisión.
- Una herramienta de calidad debe responder a las medidas aplicadas, pero no estar sujeta a manipulación.

---

<sup>13</sup> Véase el «Portfolio of Overarching Indicators and Streamlined Social Inclusion, Pensions and Health Portfolios» (Portafolio de indicadores globales y portafolios racionalizados sobre inclusión social, pensiones y salud), adoptado por el Comité de Protección Social en junio de 2006, y el «Portfolio of Indicators for the Monitoring of the European Strategy for Social Protection and Social Inclusion» (Portafolio de indicadores del seguimiento de la estrategia europea de protección social e inclusión social), versión actualizada en 2009, adoptada por el Comité de Protección Social en septiembre de 2009.

<sup>14</sup> Cabe señalar que el objetivo de los indicadores establecidos en el marco del MAC es evaluar la política de los Estados miembros. Si bien el presente ejercicio se refiere a elementos metodológicos para el desarrollo de herramientas destinadas a ser utilizadas para definir y medir la calidad de los servicios sociales, el planteamiento desarrollado en el marco del MAC proporciona inspiración útil también en este contexto.

Por otro lado, se sugieren elementos metodológicos en relación con los siguientes aspectos: i) definición; ii) alcance; iii) validez; iv) comparabilidad entre países; v) disponibilidad de datos; y vi) receptividad

#### **4.1. Definición**

- Las herramientas de calidad deben abordar los objetivos de la prestación de servicios en un contexto determinado y reflejar de manera precisa las particularidades de ese contexto.
- Para facilitar una definición operativa clara y aceptada de las herramientas de calidad es necesario realizar un análisis en profundidad de las cuestiones específicas relativas a la prestación del servicio.
- Dependiendo de su naturaleza, las herramientas de calidad definidas por las autoridades públicas y otras partes interesadas pueden ser objetivas o subjetivas, cuantitativas o cualitativas.
- La definición de una herramienta de calidad debe ser clara para evitar posibles ambigüedades, en particular en el caso de las herramientas cualitativas o subjetivas, y debe estar comúnmente aceptada para que los datos recogidos sean coherentes y comparables entre países.

#### **4.2. Alcance**

- El análisis de los datos recogidos desde una perspectiva de comparación conduce a la identificación de aspectos dinámicos, como tendencias, puntos fuertes y débiles, umbrales alcanzados, lagunas de continuidad (datos entrantes), permite establecer objetivos, determinar prioridades y elaborar una estrategia de actividad reguladora o reparadora (procedimiento), así como controlar y evaluar la eficacia y la efectividad de las acciones realizadas (resultados). Los siguientes tipos de herramientas de calidad podrían captar la interacción entre diversos factores que afectan a la prestación de servicios sociales:

- ❖ Las **herramientas de calidad relacionadas con los datos entrantes** evalúan las características de la prestación de los servicios sociales, representan condiciones necesarias para el suministro de servicios sociales de alta calidad, pero no garantizan la aplicación de los procedimientos adecuados ni el logro de resultados satisfactorios.
- ❖ Las **herramientas de calidad relacionadas con el procedimiento** miden el suministro de los servicios sociales y ofrecen una evaluación de su calidad basada en pruebas. Por tanto, constituyen la mayor aproximación a la prestación de servicios real.
- ❖ Las **herramientas de calidad relacionadas con los resultados** evalúan hasta qué punto la prestación del servicio social se ocupa de las necesidades de los usuarios e influye en su bienestar. Sin embargo, las herramientas relacionadas con los resultados pueden verse influidas por otros factores diferentes de la calidad de la prestación del servicio social, factores que deberían tenerse en cuenta en el ajuste del riesgo.

#### 4.3. Validez

- Las herramientas de calidad han de ser sólidas y estar validadas desde un punto de vista estadístico, y han de estar diseñadas de conformidad con las mejores prácticas metodológicas.
- Los métodos de recogida de datos deben minimizar los errores derivados de las cuestiones ambiguas, las definiciones engañosas y los sesgos resultantes de la ausencia de respuesta y de los errores del encuestador o el responsable de la codificación.
- Las herramientas de calidad deben ser fiables a lo largo del tiempo desde un punto de vista estadístico y deben evitar las fluctuaciones derivadas de factores imprevisibles o ajustes arbitrarios.
- Las herramientas de calidad deben estar sujetas a un proceso de validación para evaluar su fiabilidad a la vista de todas las fuentes de información disponibles.

#### 4.4. Comparabilidad entre países

- Las herramientas de calidad deben poder medirse desde una perspectiva comparable, para permitir las revisiones por pares y los intercambios voluntarios de buenas prácticas relativas a la prestación de servicios sociales en

el interior de los Estados miembros y entre ellos, al tiempo que respetan la diversidad social e institucional. Para permitir un adecuado nivel de comparabilidad entre países, las herramientas de calidad deben expresarse de manera coherente, lo que permitirá realizar cálculos estadísticos que pueden mejorar su pertinencia y la fiabilidad de los datos.

- Habida cuenta de la diversidad social e institucional entre Estados miembros, deben evitarse las herramientas de calidad especialmente sensibles a las variaciones estructurales o las que plantean problemas específicos de recogida e interpretación de datos.

#### **4.5. Disponibilidad de datos**

- La disponibilidad de fuentes y datos es fundamental, ya que el desarrollo de determinadas herramientas depende del establecimiento de comparaciones a lo largo del tiempo, mientras que, en el caso de herramientas que no se utilizan sistemáticamente en todos los Estados miembros, la recogida de datos puede suponer un consumo excesivo de tiempo y recursos. Siempre que sea posible, el desarrollo de herramientas de calidad debe recurrir a información ya facilitada por las instituciones y organizaciones nacionales, europeas e internacionales, incluidas las organizaciones de interlocutores sociales. En caso de que sea necesaria información adicional, siempre que sea posible debe obtenerse recurriendo a instrumentos de recogida de datos ya existentes y al nivel más próximo a los usuarios de los servicios.
- Las fuentes útiles de datos incluyen: estadísticas oficiales elaboradas por institutos nacionales de estadística, organizaciones internacionales, organizaciones de interlocutores sociales y Eurostat; compilaciones de datos administrativos a nivel local, regional, nacional y europeo, estudios, informes y evaluaciones financiados por la Comisión y/o elaborados por grupos consultivos, organizaciones de usuarios, organizaciones de interlocutores sociales, grupos de reflexión, ONG y redes de expertos; revisiones por pares e intercambios periódicos de información sobre buenas prácticas; encuestas realizadas por institutos nacionales de estadística, por institutos de opinión, por organizaciones de interlocutores sociales o por el Eurobarómetro.

- La recogida de datos en encuestas por muestreo debe respetar las mejores prácticas de la metodología de investigación por medio de encuestas y minimizar los errores derivados de las cuestiones ambiguas, las definiciones engañosas y los sesgos resultantes de la ausencia de respuesta y de los errores del encuestador o el responsable de la codificación.

#### **4.6. Receptividad**

- Las herramientas de calidad deben medir con precisión la pertinencia y la efectividad de las acciones realizadas con respecto a los objetivos perseguidos por los principios de calidad, el grado en que abordan las necesidades de los usuarios y su vulnerabilidad a los riesgos, las responsabilidades y amenazas que puedan afectar a la duración de la prestación del servicio. Al mismo tiempo, las herramientas de calidad no deben ser fácilmente manipulables mediante medidas artificiales.

#### **4.7. Conclusiones**

La aplicación de este planteamiento metodológico debe dar lugar al desarrollo de un conjunto de herramientas de calidad que respete un modelo de identificación común para garantizar la comparabilidad entre países:

- Denominación y definición
- Escala (numérica, lógica o categórica, en relación con la cual previamente se han acordado las unidades de medida y el rango de respuestas)
- Alcance (aspectos relacionados con la obtención de los datos entrantes, el procedimiento y los resultados de la prestación de los servicios sociales)
- Fuentes de datos